



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Servicios de la Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana

15/12/2016

Fecha de aprobación:

ÍNDICE

MISIÓN	- 2 -
DATOS DE CONTACTO	- 2 -
COMPROMISOS DE CALIDAD	- 3 -
CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	- 3 -
SERVICIOS	- 4 -
Información y tramitación para la ciudadanía	- 5 -
Atención a consultas, reclamaciones e incidencias de la ciudadanía	- 8 -
Gestión de objetos perdidos recibidos por el Ayuntamiento de Barcelona.	- 10 -
ANEXOS	- 11 -
CENTROS PRESTADORES	- 11 -

La Carta de Servicios de **la Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana** está dirigida a los ciudadanos y entidades, profesionales, empresas y organizaciones interesados en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos y de su actividad en lo referente a la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca los servicios que ofrece y realiza **la Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana**, a la vez que acerca la Administración pública a los ciudadanos que son usuarios de ella:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Mediante la carta, los ciudadanos conocen qué pueden exigir y a qué están obligados.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos fundamentales de la carta es que establece canales de comunicación y de participación de los ciudadanos, y de recogida y respuesta a las quejas y sugerencias.
- ✓ La carta da transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

MISIÓN

Los servicios de atención ciudadana tienen el objetivo de satisfacer las demandas de información sobre la ciudad, solucionar los trámites municipales y atender las quejas y las sugerencias sobre los servicios municipales y el funcionamiento de la ciudad.

Con la voluntad de ofrecer un trato directo y personalizado, se ponen a disposición de la ciudadanía diversos canales de atención: el teléfono 010, el web bcn (<http://www.bcn.cat>), el teléfono del civismo (900 226 226), los servicios en el teléfono móvil, las oficinas de atención ciudadana de cada distrito y el quiosco (terminal de autoservicio electrónico para la tramitación municipal e información sobre Barcelona), distribuido por varios espacios de la ciudad.

DATOS DE CONTACTO

Dirección	C/ de Calàbria, 66, planta 6.ª, 08015 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono	010 / 900 226 226
Correo electrónico / Web	No se ofrece atención por correo electrónico http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana
Atención al público	<u>Telemático:</u> todo el año <u>Telefónico:</u> <ul style="list-style-type: none">✓ 010 todo el año✓ 900 226 226; todo el año, de 08.00 a 24.00 h <u>Quioscos de autoservicio:</u> todo el año, excepto los ubicados en

	<p>espacios cerrados</p> <p><u>Presencial:</u> oficinas de atención ciudadana:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Días laborables de 8.30 a 14.30 h ✓ Jueves de 8.30 a 19.30 h ✓ Del 24/6 al 24/9 de 8.30 a 14.30 h ✓ Oficina Sant Miquel: de lunes a sábado, de 8.30 a 20.00 h ✓ Atención con cita previa (https://w30.bcn.cat/APPS/portalttramits/portal/channel/default.html?&stpid=20100001515&style=ciudadano&language=caona.cat/cita) <p>Ver: http://www.bcn.cat/sac/compromisos-ca.html</p>
Cómo llegar	<p>Ver: http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana</p>
Información complementaria	<p>La Oficina de Atención Ciudadana de la plaza de Sant Miquel ofrece la posibilidad de ser atendido en siete idiomas (catalán, castellano, inglés, francés, árabe, mandarín y urdu), dispone de personal con conocimientos de lengua de signos para atender a las personas con discapacidad auditiva y, además de llevar a cabo las mismas gestiones que el resto de oficinas de atención ciudadana, ofrece información y realiza tramitaciones especializadas.</p> <p>Los profesionales que representen a los contribuyentes, así como las personas jurídicas, tendrán que presentar por medios telemáticos los trámites y procedimientos administrativos tributarios operativos, disponibles a través del portal de trámites del Ayuntamiento (art. 71 de la Ordenanza fiscal general vigente).</p>

COMPROMISOS DE CALIDAD

Se garantizan unos servicios de acceso fácil y soluciones ágiles y eficaces con un trato profesional.

Se garantiza la trazabilidad de las quejas y sugerencias ciudadanas con un código de seguimiento mediante el que los ciudadanos podrán consultar el estado de su comunicación.

Indicadores y objetivos generales: atender a todas las personas, asociaciones y empresas que necesiten relacionarse con el Ayuntamiento. El indicador general es el volumen de atenciones en función del canal.

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Participación y colaboración ciudadana	<p>Procedimiento:</p> <p>Encuestas anuales a usuarios de los servicios presenciales y</p>
---	--

	<p>por teléfono.</p> <p>Canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial:</u> en oficinas OAC (http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac) ✓ <u>Telefónico:</u> 010 / 900 226 226
Quejas, reclamaciones y sugerencias	<p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de la petición y obtención de un número de seguimiento (código IRIS). 2. Derivación automática de la petición al órgano responsable de su resolución. 3. Resolución de la petición por parte del órgano responsable. 4. Respuesta en el caso de que se haya pedido. <p>Canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático:</u> http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions ✓ <u>Telemático:</u> aplicación móvil Buzón Ciudadano ✓ <u>Telefónico:</u> 010 / 900 226 226 ✓ <u>Quioscos de autoservicio:</u> http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/quioscos-tramits-serveis ✓ <u>Presencial:</u> en oficinas OAC (http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac) ✓ <u>Presencial:</u> puntos de registro (http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/punts-registre)
Tiempo de respuesta	Plazo medio de respuesta: 30 días.

SERVICIOS

Los servicios de la Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana dan respuesta a las necesidades de los ciudadanos en materia de información y tramitación mediante los diferentes canales, presenciales, telefónicos y telemáticos, además de gestionar las incidencias y reclamaciones.

- ✓ Información y tramitación para la ciudadanía.
- ✓ Atención a consultas, reclamaciones e incidencias de la ciudadanía.
- ✓ Gestión de objetos perdidos recibidos por el Ayuntamiento de Barcelona.

INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN PARA LA CIUDADANÍA

Descripción	Información sobre la agenda y actos de la ciudad, sobre los requisitos para realizar las diferentes tramitaciones municipales y otras administraciones y efectuar una gran parte de los trámites municipales.
Utilidad	El servicio ofrece información y facilita la tramitación a la ciudadanía.
Garantía	El Ayuntamiento es el titular de la tramitación y garantiza su validez.
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Demanda de información o tramitación. 2. Procedimiento en función de la tramitación y canal de atención. 3. Entrega de documentación sobre la tramitación. <p>3.1. En caso de información, no hay comprobante.</p>
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: 10 minutos de tiempo medio de espera en el 75 % de los casos. ✓ Telefónico: atender el 80 % de las llamadas recibidas.

MODALIDAD 1: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN TELEFÓNICA

Descripción	Informar sobre los actos y la agenda de la ciudad y sobre los requerimientos de la tramitación municipal y de otras administraciones, así como sobre los trámites municipales disponibles.
Ofrece	Información/datos. Atención personal. Documento. Apoyo a las necesidades de información y tramitación de los ciudadanos y entrega de documentos resultantes de trámites.
Coste y forma de pago	Consultar en http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciutadana/telefonica
Centros prestadores	✓ Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana
Información complementaria	Ver cartera de tramitación: http://www.bcn.cat/sac/compromisos-ca.html
Canales de petición	✓ <u>Telefónico</u> : 010

Canales de gestión	✓ <u>Telefónico</u> : 010, consultar en http://ajuntament.barcelona.cat/canals-comunicacio-ciutadana/telefonica
Canales de recepción	✓ <u>Correo postal</u> : a la dirección indicada por el solicitante en el caso de las tramitaciones que lo requieran.
Objetivos de gestión del servicio	✓ 80 % de llamadas atendidas sobre el total de las recibidas.

MODALIDAD 2: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN PRESENCIAL

Descripción	Oficinas de atención a la ciudadanía para atender las consultas de agenda y actos de ciudad y efectuar las tramitaciones disponibles.
Ofrece	Información/datos. Atención personal. Documento. Apoyo a las necesidades de información y tramitación de los ciudadanos y entrega de documentos resultantes de trámites.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana
Información complementaria	Ver cartera de tramitación: http://www.bcn.cat/sac/compromisos-ca.html
Canales de petición	✓ <u>Presencial</u> : en oficinas OAC (http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac) ✓ <u>Telefónico</u> : 010
Canales de gestión	✓ <u>Presencial</u> : en oficinas OAC (http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac) ✓ <u>Telefónico</u> : 010
Canales de recepción	✓ <u>Presencial</u> : en oficinas OAC (http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac).
Objetivo de gestión	✓ 10 minutos de tiempo de espera medio en el 75 % de los casos.

MODALIDAD 3: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN TELEMÁTICA (PORTAL DE TRÁMITES)

Descripción	Portal de tramitación municipal en el web municipal.
Ofrece	Información/datos. Documento. Apoyo a las necesidades de información y tramitación de los ciudadanos y entrega de

documentos resultantes de trámites.

Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana
Información complementaria	Ver cartera de tramitación: http://www.bcn.cat/sac/compromisos-ca.html
Canales de petición	✓ <u>Telemático</u> : portal de trámites http://ajuntament.barcelona.cat/ca/tramits
Canales de gestión	✓ <u>Telemático</u> : portal de trámites http://ajuntament.barcelona.cat/ca/tramits
Canales de recepción	✓ <u>Telemático</u> : en el mismo equipo informático del usuario. ✓ <u>Correo postal</u> : en la dirección indicada por el solicitante.
Objetivo de gestión	✓ Nivel medio de disponibilidad del sistema: 98 %.

MODALIDAD 4: INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN TELEMÁTICA (QUIOSCO DE AUTOSERVICIO)

Descripción	Quiosco de autoservicio sobre consultas de agenda y actos de ciudad y para efectuar las tramitaciones disponibles.
Ofrece	Información/datos. Documento. Apoyo a las necesidades de información y tramitación de los ciudadanos y entrega de documentos resultantes de trámites.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana
Información complementaria	Ver cartera de tramitación: http://www.bcn.cat/sac/compromisos-ca.html
Canales de petición	✓ <u>Telemático</u> : quioscos de autoservicio en http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/quioscos-tramits-serveis
Canales de gestión	✓ <u>Telemático</u> : quioscos de autoservicio en http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/quioscos-tramits-serveis
Canales de recepción	✓ <u>Telemático</u> : entregado en el propio quiosco, en función de la tramitación. ✓ <u>Correo postal</u> : a la dirección indicada por el solicitante en el caso de las tramitaciones que lo requieran.
Objetivo de gestión	✓ Máximo de días de reparación: 7 días.

ATENCIÓN A CONSULTAS, RECLAMACIONES E INCIDENCIAS DE LA CIUDADANÍA

Descripción	Sistema de gestión de las incidencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Barcelona sobre el funcionamiento de la ciudad o la prestación de servicios públicos municipales. Atención a las consultas web de la ciudadanía.
Utilidad	Gestiona la demanda de información efectuada desde páginas web municipales y las incidencias y reclamaciones presentadas por la ciudadanía por los diferentes canales de atención sobre el funcionamiento de la ciudad o de los servicios públicos municipales.
Garantía	El Ayuntamiento es el encargado de los servicios públicos municipales y, por tanto, el garante de su cumplimiento.
Normativa reguladora del servicio	Decreto de Alcaldía de 28 de mayo de 2009 (Gaceta n.º 17).
Procedimientos de gestión del servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación de la petición y obtención de un número de seguimiento. 2. Derivación automática de la petición al órgano responsable de su resolución. 3. Resolución de la petición por parte del órgano responsable. 4. Respuesta en el caso de que se haya pedido.
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días. ✓ El 80 % de las peticiones no pueden tener más de 30 días. ✓ Reclamaciones efectuadas sobre respuestas enviadas no superior al 4 %.

MODALIDAD 1: ATENCIÓN A LAS INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL FUNCIONAMIENTO Y LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Descripción	Sistema de gestión de las incidencias y reclamaciones del Ayuntamiento de Barcelona sobre el funcionamiento de la ciudad o la prestación de servicios públicos municipales.
Ofrece	Datos/Información. Documento. El receptor recibirá un número (código IRIS) para poder hacer un seguimiento de su petición.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana

Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático</u>: web http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions ✓ <u>Telemático</u>: <u>aplicación móvil Buzón Ciudadano</u> ✓ <u>Telefónico</u>: 010 / 900 226 226 ✓ <u>Quioscos de autoservicio</u>: http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis ✓ <u>Presencial</u>: en oficinas OAC (http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac) ✓ <u>Presencial</u>: puntos de registro (http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre)
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático</u>: web http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions ✓ <u>Telemático</u>: <u>aplicación móvil Buzón Ciudadano</u> ✓ <u>Telefónico</u>: 010 / 900 226 226 ✓ <u>Quioscos de autoservicio</u>: http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/quioscos-tramits-serveis ✓ <u>Presencial</u>: en oficinas OAC (http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac) ✓ <u>Presencial</u>: puntos de registro http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/punts-registre
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Correo postal</u>: a la dirección indicada por el peticionario. ✓ <u>Telemático</u>: correo electrónico a la dirección indicada por el peticionario. ✓ <u>Telefónico</u>: SMS al número de teléfono indicado por el peticionario.
Objetivo de gestión	✓ Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días.

MODALIDAD 2: ATENCIÓN A LAS CONSULTAS WEB SOBRE FUNCIONAMIENTO DE LA CIUDAD Y SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

Descripción	Sistema de gestión de las consultas introducidas por las diferentes webs municipales del Ayuntamiento de Barcelona sobre el funcionamiento de la ciudad o la prestación de servicios públicos municipales.
Ofrece	Datos/Información. Documento. El receptor recibirá un número (código IRIS) para poder hacer un seguimiento de su petición.
Plazo y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Dirección de Servicios de Información y Atención Ciudadana

Canales de petición	✓ <u>Telemático</u> : web http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions
Canales de gestión	✓ <u>Telemático</u> : web http://www.bcn.cat/incidenciesireclamacions ✓ <u>Telefónico</u> : 010 / 900 226 226 ✓ <u>Telemático</u> : quioscos de autoservicio en http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/quioscos-tramits-serveis
Canales de recepción	✓ <u>Telemático</u> : al correo electrónico indicado por el peticionario.
Objetivo de gestión	✓ Tiempo medio de respuesta no superior a los 30 días.

GESTIÓN DE OBJETOS PERDIDOS RECIBIDOS POR EL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA.

Descripción	Recepción, custodia y entrega de los objetos perdidos entregados al Ayuntamiento de Barcelona por la ciudadanía o por trabajadores municipales.
Utilidad	Servicio de recuperación de objetos perdidos por parte de los titulares de estos objetos previa comprobación de su titularidad.
Garantía	El Ayuntamiento vela por la devolución de los objetos perdidos a sus legítimos propietarios.
Normativa reguladora del servicio	Ley 5/2006, de 10 de mayo, Código Civil de Cataluña
Procedimientos de gestión del servicio	1. Recepción y registro del objeto encontrado. 2. Identificación y comprobación de los datos de quien reclama el objeto. 3. Entrega del objeto.
Ofrece	Documento. Comprobante de la entrada del objeto encontrado.
Coste y forma de pago	0 euros
Centros prestadores	✓ Oficina de Objetos Perdidos del Ayuntamiento de Barcelona
Información complementaria	Cualquier persona puede hacer la consulta. La recuperación del objeto o el documento perdido tiene que hacerla la persona propietaria o la persona que la representa. Una vez transcurridos 6 meses sin que nadie lo reclame, el objeto o el documento se dona a entidades benéficas o se destruye.

Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en el centro prestador ✓ <u>Telefónico</u>: 010 ✓ <u>Telemático</u>: web https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/tramitSearch/default.html?idioma=ca&keywords=troballes&x=6&y=3
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Presencial</u>: en el centro prestador ✓ <u>Telefónico</u>: 010 ✓ <u>Telemático</u>: web https://w30.bcn.cat/APPS/portaltramits/portal/tramitSearch/default.html?idioma=ca&keywords=troballes&x=6&y=3
Canales de recepción	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Correo postal</u>: certificado, en el caso de documento identificativo. ✓ <u>Presencial</u>: el resto de objetos se recuperan en el centro prestador.
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiempo de mecanización del objeto para facilitar su consulta: 2 días laborables.

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 15/12/2016

OFICINA DE OBJETOS PERDIDOS DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

Dirección	Pl. Carles Pi i Sunyer, 8-10, 08002 Barcelona Ver la ubicación aquí
Teléfono / Fax:	010 / 934 132 031
Correo electrónico / Web	http://guia.barcelona.cat/detall/oficina-de-troballes-de-l-ajuntament-de-barcelona_92086026208.html
Atención al público	De lunes a viernes De 9.00 a 14.00 h
Cómo llegar	Autobús: 41, 42, 55, H16, N4, N8, V15, 59, V13, V19, 45 Metro: L4 parada Jaume I, L6 y L7 parada Pl. Catalunya FGC: Plaça Catalunya
Instalaciones	Planta baja del edificio.
Modalidades de servicio	✓ Recuperación de objetos perdidos entregados al Ayuntamiento de Barcelona



Els continguts d'aquesta publicació estan subjectes a una llicència de **Reconeixement (by)**. Es permet qualsevol explotació de l'obra , incloent-hi una finalitat comercial, així com la creació d'obres derivades, la distribució de les quals també està permesa sense cap restricció, sempre que se'n citi la font.

La llicència completa es pot consultar a

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.ca>